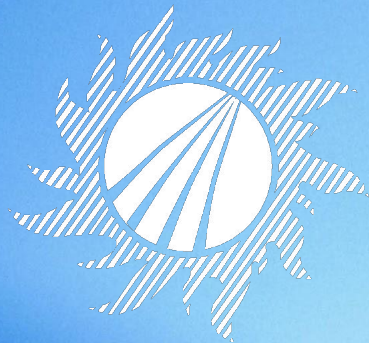


Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

**Отчет по работе с
потребителями филиала
ОАО «МРСК Сибири» -
«Читаэнерго»
за 2 квартал 2012 года**

г.

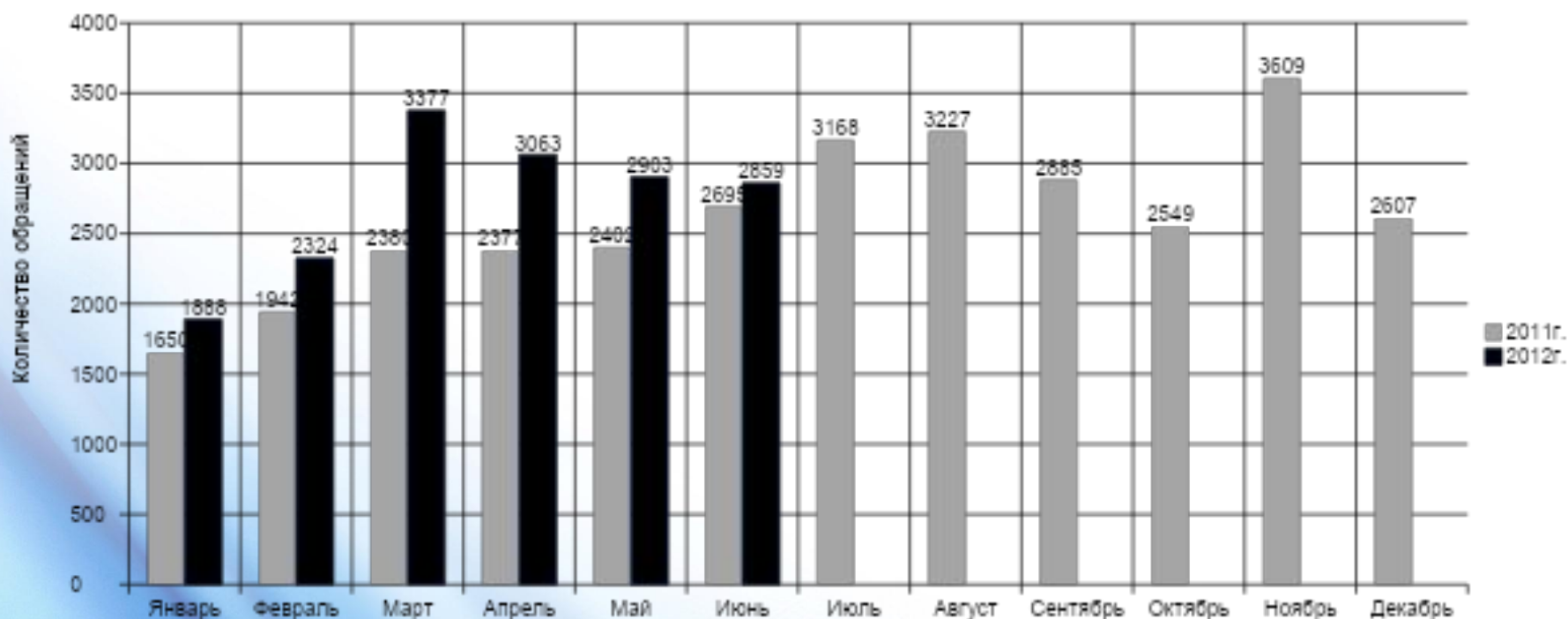
**ДИНАМИКА ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСЯЦАМ ЗА
ПРЕДЫДУЩИЙ И ТЕКУЩИЙ ГОД**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

Месяц		Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	Итого
Количество обращений	2011	1650	1942	2380	2377	2402	2696	3167	3227	2885	2549	3608	2607	31490
	2012	1888	2324	3377	3063	2903	2859							16414



**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА
2 КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

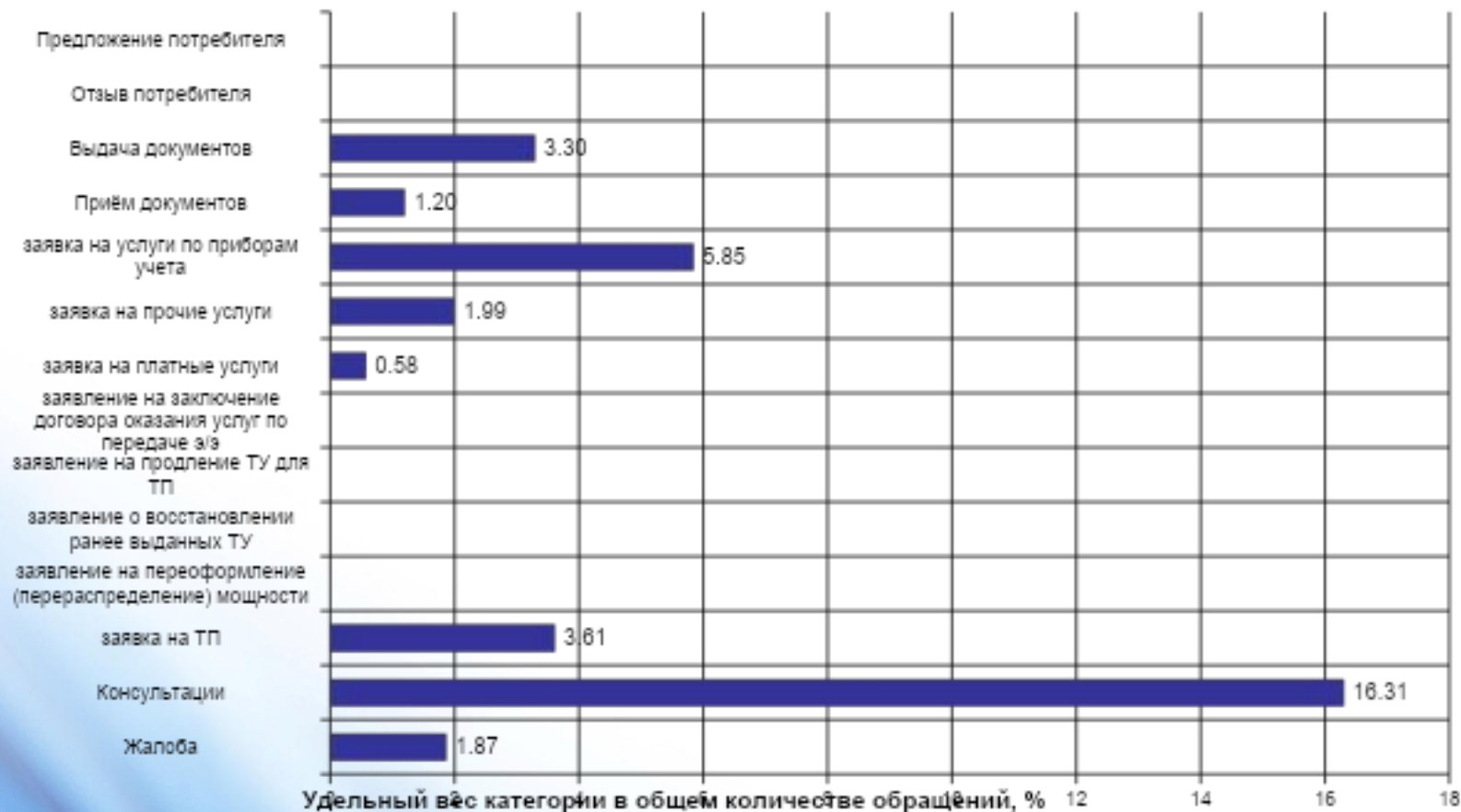
№ п/п	Категория обращения	Количество обращений, шт	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	Жалоба	413	4,68
2	Консультация	3343	37,88
3	Заявка на основные услуги:	1030	11,67
3.1	заявка на ТП	1030	11,67
3.2	заявление на переоформление (перераспределение) мощности	0	0,00
3.3	заявление о восстановлении ранее выданных ТУ	0	0,00
3.4	заявление на продление ТУ для ТП	0	0,00
3.5	заявление на заключение договора оказания услуг по передаче э/э	0	0,00
4	Заявка на дополнительные услуги:	2807	31,81
4.1	заявка на платные услуги	345	3,91
4.2	заявка на прочие услуги	424	4,80
4.3	заявка на услуги по приборам учета	2038	23,09
5	Прием документов	329	3,73
6	Выдача документов	900	10,20
7	Отзыв потребителя о деятельности компании	1	0,01
8	Предложения потребителя по повышению качества обслуживания	2	0,02
	ИТОГО	8825	100

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО КАТЕГОРИЯМ ЗА
2 КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири



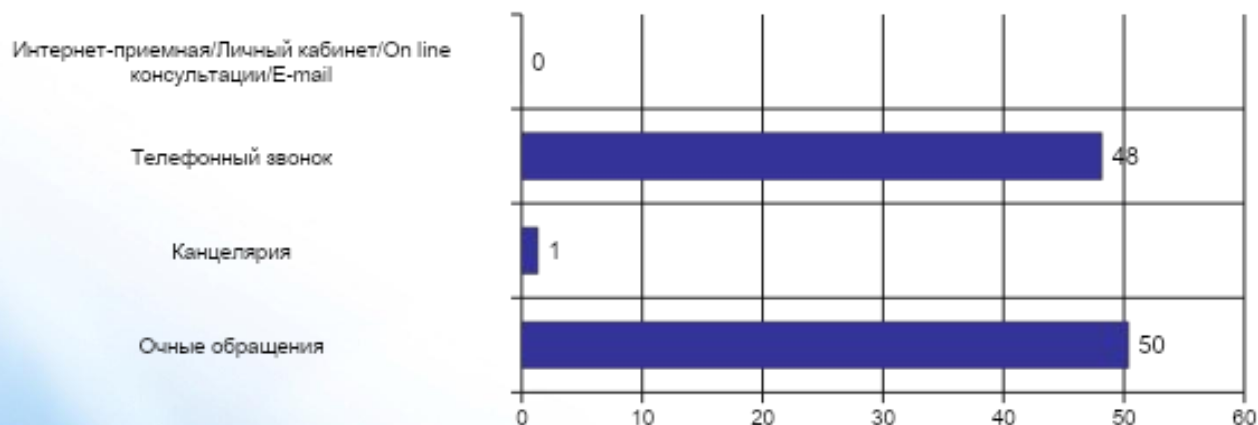
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО
КАНАЛУ ПОСТУПЛЕНИЯ ЗА 2
КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ п/п	Канал поступления обращения	Количество обращений шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	Очные обращения	4449	50,41
2	Заочные обращения:	4376	49,59
2.1	Канцелярия	121	1,37
2.2	Телефонный звонок	4254	48,20
2.3	Интернет-приемная/Личный кабинет/On line консультация/E-mail	1	0,01
	ИТОГ	8825	100



Удельный вес канала коммуникации в общем количестве обращений, %

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 2
КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ п/п	Тематика обращений	Количество обращений, шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	Технологическое присоединение	3484	39,48
2	Передача электрической энергии	253	2,87
3	Отключение электрической энергии	311	3,52
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	150	1,70
5	Коммерческий учет электроэнергии	4470	50,65
6	Дополнительные услуги	127	1,44
7	Качество обслуживания	7	0,08
8	Контактная информация	3	0,03
9	Прочее	20	0,23
	ИТОГО	8825	100,00

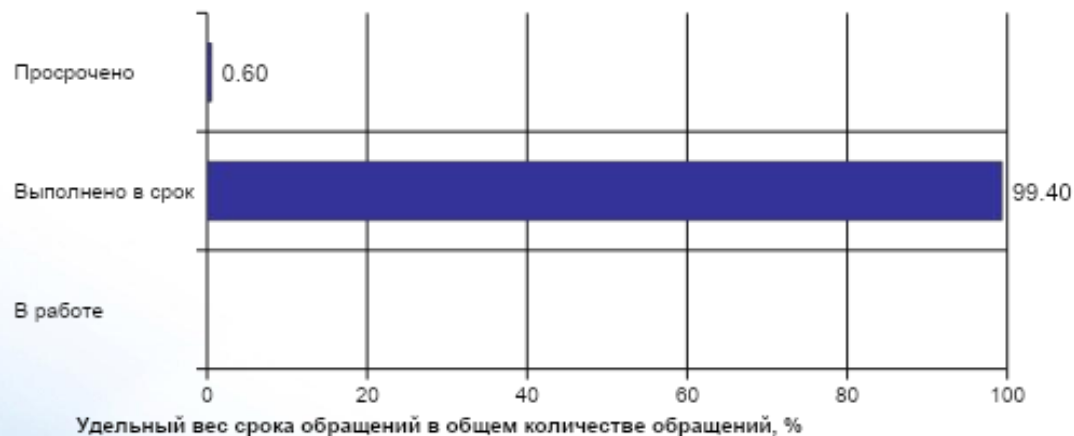
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ОБРАЩЕНИЙ ПО СРОКАМ
ИСПОЛНЕНИЯ ЗА 2 КВАРТАЛ
2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ п/п	Выполнено в срок	Количество обращений, шт.	Удельный вес в общем количестве обращений, %
1	В работе	0	0
2	Выполнено в срок	8772	100
3	Просрочено	53	0
	ИТОГО	8825	100,00



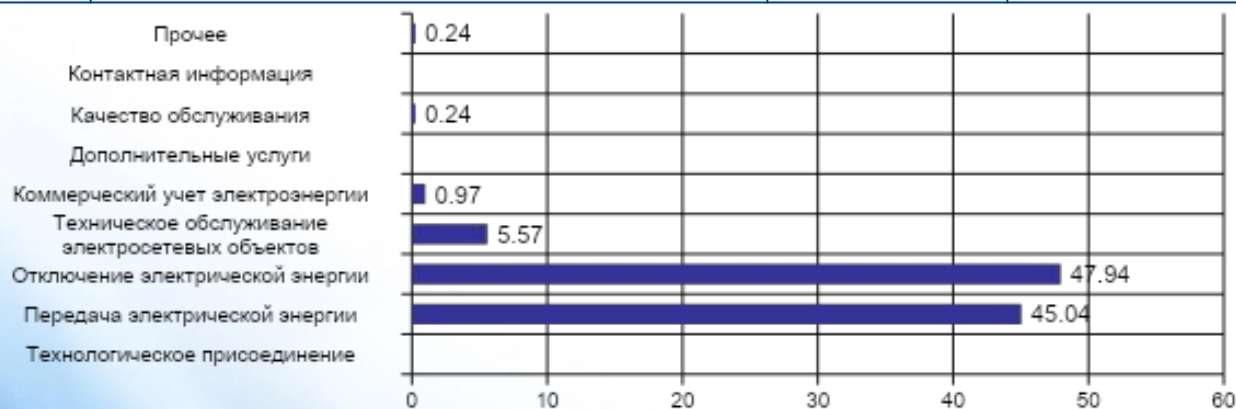
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ЖАЛОБ ПО ТЕМАТИКАМ ЗА 2
КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ п/п	Тематика жалоб	Количество жалоб, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб, %
1	Технологическое присоединение	0	0,00
2	Передача электрической энергии	186	45,04
3	Отключение электрической энергии	198	47,94
4	Техническое обслуживание электросетевых объектов	23	5,57
5	Коммерческий учет электроэнергии	4	0,97
6	Дополнительные услуги	0	0,00
7	Качество обслуживания	1	0,24
8	Контактная информация	0	0,00
9	Прочее	1	0,24
	ИТОГО	413	100,00



Удельный вес тематик жалоб в общем количестве обращений, %

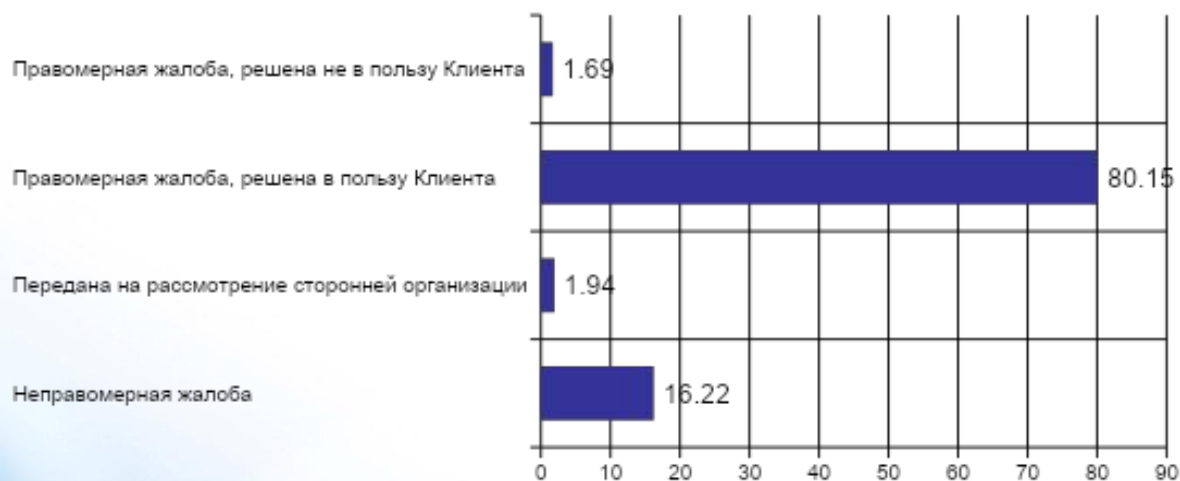
**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПОСТУПИВШИХ
ЖАЛОБ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ
ОБРАБОТКИ ЗА 2 КВАРТАЛ 2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ п/п	Результат обработки жалоб	Количество жалоб, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб, %
1	Неправомерная жалоба	67	16,22
2	Передана на рассмотрение сторонней организации	8	1,94
3	Правомерная жалоба, решена в пользу Клиента	331	80,15
4	Правомерная жалоба, решена не в пользу Клиента	7	1,69
	ИТОГО	413	100



Удельный вес результата обработки жалоб в общем количестве жалоб, %

**ХАРАКТЕРИСТИКА ЖАЛОБ ПО
ВОПРОСАМ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО
ПРИСОЕДИНЕНИЯ ЗА 2 КВАРТАЛ
2012Г.**

Открытое
Акционерное
Общество



Межрегиональная
распределительная сетевая
компания Сибири

№ п/п	Характеристика жалоб по вопросам ТП	Количество жалоб по вопросам ТП, шт.	Удельный вес в общем количестве жалоб по вопросам ТП, %
1	Всего на этапе рассмотрения заявки:	0	0
1.1	срок рассмотрения заявки на ТП	0	0
1.2	запрос у заявителя не предусмотренных НПА документов к заявке на ТП	0	0
2	Всего на этапе заключения договора ТП и подготовки ТУ:	0	0
2.1	срок подготовки и направления проекта договора и ТУ	0	0
2.2	отказ от заключения договора	0	0
2.3	срок рассмотрения мотивированного отказа заявителя	0	0
2.4	условия договора, из них:	0	0
2.4.1	размер платы за ТП	0	0
2.4.2	сроки исполнения обязательств РСК	0	0
2.4.3	распределение обязательств по ТУ между РСК и заявителем	0	0
2.4.4	на прочие условия договора	0	0
3	Всего на этапе исполнения договора ТП:	0	0
3.1	срок исполнения мероприятий РСК по договору	0	0
3.2	документы по ТП (акт о ТП и акт РБПиЭО)	0	0
3.3	возврат денежных средств	0	0
4	Прочее	0	0
	ИТОГО	0	0